

ACUERDO

Reunidos, a 26/01/2016, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Vodafone España, S.A.U. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por _____ (en adelante PARTICULAR), por las incidencias relativas al ejercicio de la garantía sobre un pedido realizado a través del portal _____, del que es responsable Vodafone España, S.A.U. (en adelante Vodafone), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó un pedido (Sony Xperia Z3 Black + Tarifa Red M) el 7 de abril de 2015, por un importe de 383,91 Euros. Según alega el particular, tras detectar el mal funcionamiento del aparato contactó con la reclamada para tramitar la garantía y ésta le informó de que, por un golpe o caída, no podían proceder según lo solicitado. No obstante, el consumidor manifiesta que cuando recogió el producto, éste no se encendía, por lo que contactó y entregó de nuevo para su revisión, si bien la reclamada le informó de que los fallos en la pantalla no estaban cubiertos por la garantía. Por ello, manifiesta que contactó de nuevo con la empresa, no habiendo obtenido respuesta satisfactoria. No conforme, el reclamante solicita la reparación gratuita del terminal.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Vodafone, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Vodafone va a proceder a aplicar un descuento del 20 por ciento a nivel cuenta durante cuatro meses.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Vodafone del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

SÉPTIMO.- Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de Confianza Online.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 26/01/2016.

Vodafone España, S.A.U.